

متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية

دراسة ميدانية بمكتب الخدمات المالية الزاوية المركز

فتحي أبو القاسم سالم منصور^{1*}، خيرى محمد عبدالله خلف الله²

¹كلية الاقتصاد، العجيلات جامعة الزاوية، ليبيا

²كلية هندسة الموارد الطبيعية، بئر الغنم جامعة الزاوية، ليبيا

*البريد الإلكتروني: f.mansour@zu.edu.ly

Requirements of Applying the E. Management and its Impact on Improving the Quality of Financial Services: A Field Study of Zawia Central Financial Services Office

Fathi mansour¹ And Kairy Kalfallah²

Faculty of Economics, ALajilat university of Zawia

Faculty Natural Resources Engineering

تاريخ النشر: 2025-06-30

تاريخ القبول: 2025-06-01

تاريخ الاستلام: 2025-04-01

الملخص

هدفت هذه الدراسة للتعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على تحسين جودة الخدمات المقدمة بمكتب الخدمات المالية الزاوية المركز وذلك من خلال: التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتب الخدمات المالية الزاوية المركز، أيضاً التعرف على مدى تأثير تلك المتطلبات في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة في مكتب الخدمات المالية الزاوية المركز، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية، حيث أعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات البشرية وبين تحسين جودة الخدمات المالية، وهذا يدل على وجود أثر طردي (موجب) ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات البشرية وأثره على تحسين جودة الخدمات المالية، أي أنه كلما توفر العدد الكافي من الموارد البشرية المدربة والمهرة في مكتب الخدمات المالية زاد ذلك من تحسين جودة الخدمات

المالية، ومن خلال النتائج فقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: على إدارة مكتب الخدمات المالية المزيد من الاهتمام بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لما لها من أثر كبير في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمات المالية، مكتب الخدمات المالية، الموظفين.

Abstract

This study aimed to identify the requirements for applying e-management and its impact on improving the quality of services provided at Al-Zawiya Central Financial Services Office. This was achieved by: identifying the requirements for applying e-management in Al-Zawiya Central Financial Services Office, and also identifying the extent to which these requirements affect the improvement of the quality of financial services provided at Al-Zawiya Central Financial Services Office. To achieve the study's objectives, the descriptive analytical approach was used. The study problem was represented in the following question: To what extent are the requirements for applying e-management available, and what is their impact on improving the quality of financial services?

The study population consisted of all 165 employees at Al-Zawiya Central Financial Services Office. A sample of 113 employees was determined using a random sampling method, which was identified based on the table provided by Krejcie & Morgan, relying on the population size and an allowed margin of error of 5%. Questionnaires were distributed to all sample members, and 92 were retrieved. Upon examination, 13 were found to be invalid for analysis due to incomplete data. Thus, the number of questionnaires used in data analysis became 79.

The study reached several key findings, most notably: the application of e-management in Al-Zawiya Financial Services Office effectively contributes to improving the quality of financial services provided by fulfilling e-management requirements. Additionally, there is a sufficient number of human resources necessary for providing services, and the administration adopts a strategic plan to disseminate a culture of quality and achieve it across all departments in the office.

Based on these findings, the study recommended several key points: Al-Zawiya Financial Services Office management should pay more attention to the requirements for applying e-management due to its significant impact on improving the quality of financial services provided. Furthermore, efforts should be made to increase employees' awareness of the importance of e-management so they are informed of its significance and the results it will achieve in developing work methods and speeding up transactions.

Keywords: E-management, Improving Quality of Financial Services, Financial Services Office.

المقدمة.

في عصر التحول الرقمي المتسارع، أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة استراتيجية لتحقيق الكفاءة والشفافية في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع المالي. الذي يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية وتوفير مجموعة من المتطلبات الأساسية مثل البنية التحتية والتقنية المتطورة، وتأهيل الموارد البشرية، وتعزيز نظم الأمان الرقمي، بالإضافة إلى تحسين الإطار القانوني والتنظيمي لضمان التنفيذ الفعال.

ويعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمات المالية عاملاً أساسياً لتحسين جودة الخدمات المقدمة في القطاع المالي، حيث يساهم في تسريع العمليات وتقليل الأخطاء وتعزيز رضا المستفيدين. كما تدعم الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات الإدارية التي تعتمد على بيانات ومعلومات دقيقة، مما يساهم في تحقيق جودة الخدمات المالية، بما يلبي احتياجات القطاعات المالية.

أولاً: مشكلة الدراسة.

تواجه المؤسسات المالية العديد من التحديات في تطوير التطبيقات الإلكترونية بهدف تحسين جودة خدماتها، حيث تعتمد هذه الخدمات على تقديم تجربة متميزة تشمل سرعة الإنجاز، دقة البيانات، وتوفير قنوات تواصل فعالة مع العملاء، ومع ذلك فإن تطبيق الأنظمة الإلكترونية تتطلب التعامل مع كميات كبيرة من البيانات، بما في ذلك المعلومات الشخصية مثل أرقام الهواتف الذكية، إلى جانب الحاجة إلى تأهيل الكوادر البشرية وتطوير مهاراتهم للتعامل مع الأنظمة الرقمية، على صعيد البنية التحتية، تحتاج المؤسسات إلى توفير تقنيات متطورة لدعم العمليات الإلكترونية وضمان تكامل البيانات بين مختلف الأقسام، وهو ما يتطلب استثمارات مالية كبيرة وجهوداً تنظيمية مكثفة، من حيث الكوادر البشرية، فإن نقص المهارات والخبرات اللازمة يشكل عائقاً أمام استخدام التقنيات الرقمية بفعالية، مما يستلزم برامج تدريب وتأهيل متقدمة. في ظل الاعتماد المتزايد على الإنترنت، كما أصبحت الإدارة الإلكترونية أداة ضرورية لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتعزيز تجربة العملاء، إلا أن تحقيق ذلك يتطلب مزيجاً من البنية التحتية المتطورة، الموارد البشرية المؤهلة، والاستراتيجيات التنظيمية الفعالة، الأمر الذي دفع الباحثان إلى إثارة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي :-

"ما مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية"

ثانياً: فرضيات الدراسة.

تعمل الدراسة الحالية على التأكد من صحة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات المالية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية.

ثالثاً: أهداف الدراسة.

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على تحسين جودة الخدمات المقدمة بمكتب الخدمات المالية الزاوية المركز وذلك من خلال:-

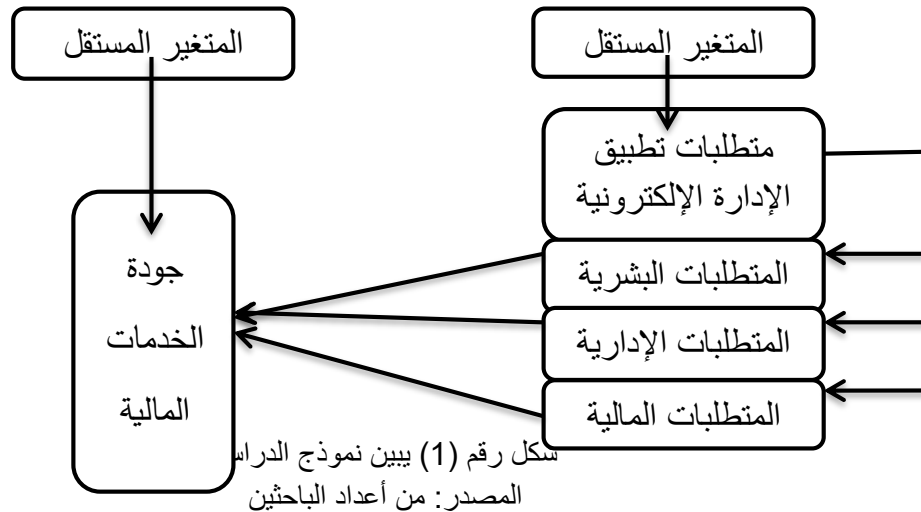
- 1- التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتب الخدمات قيد الدراسة.
- 2- التعرف على مستوى تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة في مكتب الخدمات المالية.
- 3- التعرف على مدى تأثير متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة في مكتب الخدمات المالية الزاوية المركز.

رابعاً: أهمية الدراسة.

الأهمية العلمية: تظهر الأهمية العلمية لهذه الدراسة في كونها تسهم في إثراء الفهم النظري والتطبيقي لكيفية تأثير التحول الإلكتروني على أداء المنظمات الحكومية، وتقدم هذه الدراسة إضافة معرفية مهمة في مجال الإدارة العامة وتكنولوجيا المعلومات من خلال: تحليل مدى فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، وتبسيط الضوء على العلاقة التفاعلية بين استخدام التقنيات الحديثة وكفاءة الأداء المؤسسي، أيضاً تعزيز المعرفة الأكاديمية حول تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات المالية ومستوى الثقة في القطاع المالي.

الأهمية العملية: أما من الناحية العملية، فإن دراسة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المالية تحمل أهمية كبيرة للممارسين والمسؤولين في القطاع العام، حيث يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في دعم صانعي القرار في القطاعات لتطوير استراتيجيات واضحة لتبني الإدارة الإلكترونية وتحسين البنية التحتية الرقمية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل الوقت والجهد المطلوب لإتمام المعاملات اليومية، كذلك زيادة الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات الحكومية، مما يعزز ثقة المواطنين بالقطاعات.

خامساً: نموذج الدراسة.



سادساً: حدود الدراسة.

1- **الحدود الموضوعية:** متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية.

2- **الحدود المكانية:** دراسة ميدانية لمكتب الخدمات المالية الزاوية المركز.

3- **الحدود الزمنية:** تم اجراء الدراسة في الفترة من 1 / 1 / 2024 إلى 31 / 12 / 2024

سابعاً: التعريفات الإجرائية للدراسة.

❖ **الإدارة الإلكترونية:** هي منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل

العمل الإداري اليدوي إلى أعمال (بودبوس، 2019، ص254).

❖ **الجودة:** وهي تعني الحلول من أي عيوب أو أخطاء تتطلب إعادة العمل أو التسبب بأعطال المنتجات

أو استياء الزبائن (النعيمي، وآخرون، 2009، ص31).

❖ **جودة الخدمة:** وهي تقديم خدمات بمستوى أفضل مما يتوقعة الزبائن (المنصوري، 2022، ص72)

ثامناً: الدراسات السابقة.

◀ دراسة (Alqattan, Aroub Ahmad, et al, 2024) بعنوان **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية**

في كلية التربية الأساسية بدولة الكويت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وقد هدفت الدراسة إلى

تحديد أهم المتطلبات البشرية والإدارية والمالية والتكنولوجية والقانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

في كلية التربية الأساسية بدولة الكويت وترتيبها من حيث احتياج الكلية من وجهة نظر أعضاء هيئة

التدريس، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن عينة الدراسة وافقوا بشدة على أهمية متطلبات

الإدارة الإلكترونية، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات والتي من أهمها: قيام الإدارة العليا بكلية

التربية بوضع خطة استراتيجية شاملة البرامج والفعاليات ومحددة التوقيت لبناء الوعي بثقافة الإدارة

الإلكترونية والتحول الرقمي ونشر هذه الثقافة بين جميع منتسبي الكلية من طلاب وأعضاء هيئة تدريس ومدرّبين وموظّفين.

« دراسة (شليق، كريمة أبو عجيبة ، 2023، بعنوان "الإدارة الرقمية وأثرها في تحقيق جودة الخدمات المصرفية في ليبيا"، تهدف الدراسة للتعرف على متطلبات الإدارة الرقمية للحصول على جودة خدمات مصرفية مميزة وتحديد الأثر بين المتطلبات المادية والتقنية للإدارة الرقمية وتحلل أثر تلك المتطلبات، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود علاقة طردية (موجبة) بين الإدارة الرقمية وتحقيق جودة الخدمات المصرفية، وقد وصت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: يجب زيادة الاعتماد على دراسة وتحليل السوق في تقديم الخدمات الناجحة للزبائن زيادة الاهتمام بالبرنامج والطرائق لحماية فعالة منع اختراق البيانات والمعلومات إلكترونياً بالمصرف قيد الدراسة.

« دراسة (حمودة، أم السعد أحمد، 2023)، بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير مؤسسات التعليم العالي، وكان الهدف من هذه الدراسة التعرف على واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير التعليم العالي"، وكذلك تقييم مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحديد مدى مساهمتها في تطوير التعليم العالي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن مستوى استخدام الإدارة الإلكترونية في الكلية المدروسة يعتبر غير موافق وبجاجة إلى تحسين، بالإضافة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل كبير في تطوير التعليم العالي وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: على إدارة الكلية التركيز على استخدام التكنولوجيا بشكل في الجوانب الإدارية والتعليمية والمكتبية.

« دراسة (عبدالمجيد، ضياء الدين عبدالباسط، 2022)، العنوان "جودة الخدمات المالية الإسلامية التي تقدمها مؤسسات التمويل الأصغر السودانية"، تهدف الدراسة إلى تحديد الأبعاد التي يوليها عملاء مؤسسات التمويل الأصغر، أيضا تحديد مدى أدراك العاملين للأبعاد التي يوليها عملاء تلك المؤسسات عند تقييم جودة الخدمات المالية الإسلامية، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن عملاء مؤسسات التمويل الأصغر السودانية يتوقعون الحصول على خدمات مالية ذات جودة، وتوصي الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: القيام بالدراسات المستمرة للتعرف على توقعات العملاء وإدراكاتهم بخصوص جودة الخدمات المالية الإسلامية المقدمة لهم.

« دراسة (عمر، صالح المختار، والمغربي، نصر عمر صالح، 2020)، بعنوان "دور المراجعة الداخلية في تحسين جودة الخدمات المالية في ظل التشغيل الإلكتروني" تهدف الدراسة إلى التعرف على المراجعة

الداخلية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية في ظل التشغيل الإلكتروني، بالتعرف إلى مفهوم المراجعة الداخلية وتحديد أهميتها و أهدافها التي تصبو إليها، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود نظام محكم للرقابة لدى المؤسسة يسهم في تحسين الأداء الإداري والمالي باستخدام النظام الإلكتروني، وتوصي الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: إدخال التحسينات بشكل مستمر على المراجعة واستغلال المعالجة الآلية وتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين كفاءة وفعالية المراجعة.

ما يميز هذه الدراسة: يُعد هذا الموضوع من الموضوعات الجديدة للنقاش، على الأقل في ليبيا والمجتمع محل الدراسة، ومن خلال العرض المختصر لبعض الدراسات السابقة، تبين أن هذه الدراسات تتباين في أهدافها ومنهجيتها، وتنفرد هذه الدراسة عما سبقها كونه تهدف إلى التعرف على مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية، واختلفت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في مجال التطبيق، وأيضاً تمت الاستفادة منها في صياغة الفرضيات وتحديد الأبعاد التي ستجرى عليها الدراسة، وتصميم استمارة الاستبيان، ومقارنة نتائجها مع نتائج الدراسات السابقة.

الجانب النظري

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يُعد مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوماً حديثاً ظهر نتيجة للتقدم التقني، والتطور في السنوات الأخيرة بتطور ثورة المعلومات والاتصالات في مقابل الإقبال المتزايد على استخدام الحاسب الآلي بتقنياته المتعددة، حيث تتمثل الإدارة الإلكترونية في أداء الأعمال وتبادل المعلومات من خلال الوسائل الإلكترونية (الحديدي 2023 ص 879)

❖ **الإدارة الإلكترونية:** هي مجموعة من العمليات والإجراءات الإدارية التي تعتمد اعتماداً كلياً على استخدام التقنية المعلوماتية والاتصال الشبكي في وظائف الإدارة المتعارف عليها في تحسين جودة الاداء الوظيفي والخدمي في المؤسسات الخاصة والحكومية، وذلك لسهولة وسرعتها ودقتها في الانجاز لمختلف الأعمال من أي مكان وفي أي زمان (البريهي، السفيناني، 2023، ص 815).

❖ **الإدارة الإلكترونية:** هي عبارة عن تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلاً من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسيلة للاتصال المباشر (الزعاير، والطالب، 2019، ص 26).

ثانياً: متطلبات الإدارة الإلكترونية:

ولنجاح الإدارة الإلكترونية فهي تعتمد على مجموعة من العناصر تُعرف بالمتطلبات التي تعمل على تحقيق أهدافها، حيث أن الانتقال من مفهوم الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يعتبر تغيير شامل له تأثير

على جودة الخدمات المقدمة والأجهزة المستخدمة، وطريقة تقديم الخدمة كما يمكن حصر متطلبات الإدارة الإلكترونية على النحو التالي:

« **المتطلبات الإدارية:** وهي عبارة عن التغييرات التي يتم إحداثها في الهياكل التنظيمية للمنظمات والعمليات والإجراءات الإدارية والأقسام من أجل استخدام الإدارة الإلكترونية بنجاح، وهذا يتطلب سن التشريعات والقوانين لاستخدامات الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى إعادة هندسة الهياكل التي تطبق عليها التقنيات الإلكترونية. وقبل تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب أن تكون هناك قوانين وتشريعات قائمة تبين كيفية التعامل مع العملاء، وتسهل عمل الإدارة الإلكترونية والانتقال إليها (إبراهيم، 2023، ص339).

« **المتطلبات البشرية:** العنصر البشري هو العنصر الحاسم في نجاح أي مؤسسة، فهو العنصر الأهم داخل المؤسسة، فإذا تم استثماره بشكل جيد فإنه يؤدي إلى تحقيق التميز المؤسسي، ولهذا السبب يعتبر من المتطلبات الأساسية للإدارة الإلكترونية، حيث يجب رفع كفاءة العاملين الإداريين وإكسابهم المهارات والخبرات للانتقال إلى الإدارة الإلكترونية من خلال الاستخدام الأمثل للحاسب الآلي وبرامج المعلومات المختلفة حتى تصبح القوى العاملة مورداً بشرياً مؤهلاً قادراً على استخدام تكنولوجيا المعلومات، ومن هنا تتضح أهمية وجود خطط للتنمية المهنية المستدامة للعنصر البشري في المؤسسة (البراهيمي، والسيفاتي، 2023، ص820).

« **المتطلبات المالية:** يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة، ولكي نضمن له الاستقرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات الأزمة والبرامج الإلكترونية وتحديثها من وقت لآخر وتدريب العناصر البشرية باستمرار، حيث أن مشروع الإدارة الإلكترونية مشروع ضخم وكبير ويحتاج إلى أموال كبيرة وطائلة لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لنجاح هذا المشروع (الاسناوي، السيد، 2020، ص55).

ثالثاً: أهداف الإدارة الإلكترونية.

1. التقليل من التعقيدات الإدارية، زيادة دقة وموثوقية وصحة البيانات وتقليل نسبة الأخطاء البشرية، وتحديد الإفادة القصوى لأصحاب المصالح في المنظمة، ورفع مستوى الأداء والاستخدام الأمثل للطاقات البشرية.

2. تحقيق الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات للمستفيدين، وكذلك التعليم المستمر وبناء المعرفة وتجديدها، وتوسيع مشاركة الموظفين وتطوير عمليات الإدارة.

3. التجهيز الناجح للاجتماعات وتقليص الأعمال الورقية وتوفير المعلومات بشكل رقمي (المنصوري، 2022، ص70).

رابعاً: مفهوم تحسين جودة الخدمات.

يعد مفهوم تحسين جودة الخدمات من الركائز الأساسية، للمنافسة بين المنظمات الرائدة في مجال الأعمال، وتزداد أهميتها بازدياد قدرة تلك المنظمات على إشباع الرغبات الكاملة للزبائن المقدمة لهم داخل المنظمة وخارجها وذلك عن طريق تلبية متطلباتهم أو احتياجاتهم، لذا تُعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها الإدارة العليا في المنظمة وذلك للرفع من مستوى أدائها من حيث الكفاءة والفاعلية (الزقاي، والزاني، 2017، ص67).

❖ **جودة الخدمة:** هي مدى تطابق توقعات المستفيد بين ما يتمني أن يحصل عليه والأداء الفعلي في جميع مراحل وجوانب تقديم الخدمة في المؤسسة (عبيد، 2021، ص38).

❖ **جودة الخدمة:** وهي تعني إدراك العميل للخدمة وما إذا كانت مقبولة أو غير مقبولة، سيئة أم جيدة فهي عملية دائمة تعتمد علي العميل بشكل أساسي (محمد، 2022، ص277).

خامساً: خصائص جودة الخدمة:

- 1- اللاملموسية: وتعني أنه من غير الممكن اختيارها، أو مشاهدتها، أو لمسها أو سماعها قبل أن تتم عملية شرائها، إذ أن خاصية الملموسية لا تنعكس بصورة واضحة وموضوعية عند قيام المستهلك بوصف مشاعره وتجربته تجاه تقييم الخدمة المقدمة.
- 2- التلازمة: لا يمكن تقييم الخدمة قبل تقديمها مما يعني أنه هناك تلازم بين تقديم الخدمة واستهلاكها في آن واحد حيث يكون المستهلك مشارك في عملية التقييم.
- 3- عدم التجانس: تتبع هذه الخاصية من الاعتماد على سلوك الموظف في تجهيز الخدمة ويتصف هذا السلوك بعدم الثبات والفاعلية مقارنة بالآلات.
- 4- التلف أو الزوال: نتيجة صفة اللاملموسية التي تتصف بها الخدمة فإنه لا يمكن تخزين أو حفظ الخدمة أو إعادة بيعها للاستخدام في المستقبل (ابوعكر، 2016، ص14).

الدراسة الميدانية

أولاً: منهجية الدراسة.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لوصف الظاهرة وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، كما تم جمع البيانات اللازمة باستخدام المصادر الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع والدوريات، بالإضافة إلى المصادر الأولية من خلال أداة الاستبيان الذي طور لهذا الغرض لجمع البيانات، واستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من موظفين وموظفات مكتب الخدمات المالية الزاوية المركز, والبالغ عددهم (165) موظف, وقد تم تحديد عينة الدراسة والبالغ عددها (113) موظف, باستخدام أسلوب العينة العشوائية, والتي تم تحديدها بناء على الجدول الذي قدمه كل من (Krejcie & Morgan) اعتماد على حجم المجتمع وهامش الخطأ المسموح به (5%) تم توزيع الاستبيان على جميع أفراد عينة الدراسة, استرجع منها (92) استبيان, وعند فحصها اتضح وجود (13) منها غير صالحة للتحليل لعدم استكمال بياناتها, وبذلك أصبح عدد الاستبيانات التي تم استخدامها في تحليل البيانات (79) استبيان.

ثالثاً: مصادر وأداة جمع البيانات.

استخدم الباحثان الاستبيان كأداة لقياس متغيرات الدراسة المستقلة التي تتعلق بقياس متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع الذي يقيس تحسين جودة الخدمات المالية, ولقد تم تحديد الأوزان لإجابات أفراد العينة وفق مقياس ليكرت الخماسي وتكون الأوزان على النحو التالي.

جدول (1) مقياس الدراسة المعتمد الخماسي

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

إن أداة القياس المستخدمة في الدراسة قسمت إلى جزائين على النحو التالي.

أ- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية. ويتضمن (3) أبعاد وكل بعد يتكون من (5) عبارات.

ب- تحسين جودة الخدمات المالية. وتتضمن (10) عبارات.

1-المصادر الثانوية. جمعت المصادر الثانوية من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة, والتي تمثلت في المراجع والكتب ذات العلاقة, والدوريات والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة.

رابعاً: صدق وثبات أداة الدراسة:

◀ صدق أداة الدراسة. قام الباحثان بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال.

1-الصدق الظاهري. حيث تم عرض الاستبيان على عدد من المحكمين المختصين في المجال, وتم إجراء التعديلات وتصميمها بصورتها النهائية الحالية وفق ملاحظاتهم بما يحقق الصدق الظاهري.

2-صدق المقياس (الاتساق الداخلي). صدق الاتساق الداخلي والمقصود به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المتغير الذي تنتمي إليه العبارة, فقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المتغير والدرجة الكلية للمتغير نفسه, والموضحة في الجداول التالية.

جدول رقم (2) صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لمحور متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد المتطلبات البشرية والدرجة الكلية لها.			معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد المتطلبات الإدارية والدرجة الكلية لها.			معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد المتطلبات المالية والدرجة الكلية لها.		
ت	معامل الارتباط	Sig.	ت	معامل الارتباط	Sig.	ت	معامل الارتباط	Sig.
1	.841**	.000	1	.799**	.000	1	.812**	.000
2	.866**	.000	2	.824**	.000	2	.809**	.000
3	.822**	.000	3	.802**	.000	3	.822**	.000
4	.888**	.000	4	.811**	.000	4	.814**	.000
5	.837**	.000	5	.792**	.000	5	.842**	.000
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

يوضح الجدول رقم (2) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والدرجة الكلية لها، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة ذات دلالة إحصائية.

جدول رقم (3) صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لمحور تحسين جودة الخدمات المالية

معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور تحسين جودة الخدمات المالية والدرجة الكلية لها.								
ت	معامل الارتباط	Sig.	ت	معامل الارتباط	Sig.	ت	معامل الارتباط	Sig.
1	.821**	.000	5	.831**	.000	8	.828**	.000
2	.801**	.000	6	.812**	.000	9	.837**	.000
3	.824**	.000	7	.819**	.000	10	.789**	.000
4	.784**	.000						
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

يبين الجدول رقم (3) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور تحسين جودة الخدمات المالية والدرجة الكلية لها، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة ذات دلالة إحصائية.

3-الصدق البنائي. يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، وبين مدى ارتباط كل متغير من متغيرات الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان والمبينة بالجدول رقم (3،2) أي أن جميع معاملات الارتباط لجميع متغيرات الاستبيان دالة إحصائية وبذلك يعتبر جميع المتغيرات صادقة لما وضعت لقياسه.

◀ **ثبات أداة القياس.** يقصد بثبات أداة القياس هي أن يعطي الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، لقد تحقق من ثبات أداة القياس من خلال اختبار مقياس (الفا كرو نباخ) وتعتبر النسبة الموضحة الجدول رقم (4) عالية ومقبولة لأغراض الدراسة.

جدول رقم (4) نتائج اختبار الفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبيان

المتغيرات	عدد العبارات	الثبات
القيمة الكلية لأبعاد الإدارة الإلكترونية.	15	.854
القيمة الكلية لمحور تحسين جودة الخدمات المالية	10	.842
القيمة الكلية للاستبيان.	25	.822

يتراوح معامل ألفا كرونباخ من 0 إلى 1. وكلما اقترب من (1) الصحيح، كلما كانت العبارات متسقة مع بعضها البعض (والعكس صحيح).

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

استخدم الباحثان نظام (SPSS .V22) لاستخراج النتائج الإحصائية لتحليل البيانات وهي

- التكرارات والنسبة المئوية.
- معامل ارتباط بيرسون.
- معامل الثبات (الفاكرونباخ).
- استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- اختبار الانحدار الخطي البسيط.

سادساً: عرض وتحليل البيانات.

وللتعرف على مستوى متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية، تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة، ليكون مؤشراً على ذلك، وتم تحديد خمسة مستويات لدرجة الممارسة المبينة بالجدول رقم (5)، بناء على المعادلة التالية.

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الدرجة الأعلى في المقياس} - \text{الدرجة الأدنى في المقياس}}{\text{عدد المستويات}}$$

جدول رقم (5) مستويات درجة الأهمية لمتغيرات مستوى متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية.

ت	المستويات	درجة الأهمية
1	من 1 إلى 1.79	منخفضة جداً
2	من 1.80 إلى 2.59	منخفضة
3	من 2.60 إلى 3.39	متوسطة
4	من 3.40 إلى 4.19	مرتفعة
5	من 4.20 إلى 5	مرتفعة جداً

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بعد المتطلبات البشرية

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
1	يملك الموظفون الخبرة والمعرفة في التعامل مع التقنيات الحديثة.	4.01	1.184	مرتفعة	1
2	يكلف الموظفون بممارسة عدد متنوع من المهام الوظيفية لزيادة خبرتهم ومهارتهم.	3.84	1.124	متوسطة	3
3	للموظفين القدرة على الابتكار وإيجاد طرق جديدة لتبسيط إجراءات العمل والسرعة في الانجاز.	3.98	1.119	مرتفعة	2
4	يخضع الموظفون للتدريب المستمر وفقاً للتطور التكنولوجي الحديث.	3.48	1.033	مرتفعة	5
5	ضعف الوعي لدى الموظفين بأهمية الإدارة الإلكترونية	2.55	.955	منخفضة	4
المتوسط والانحراف المعياري العام		3.57	1.087	مرتفعة	

يتضح من الجدول رقم (6) نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة ببعد المتطلبات البشرية فقد جاء بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات (3.57) وبانحراف معياري قدرة (1.087)، أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون إيجابية نحو الفقرات أعلاه، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداة القياس وهو (3).

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بعد المتطلبات الإدارية

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
1	الهيكل التنظيمي الحالي يتماشى مع أسلوب الإدارة الإلكترونية.	3.64	.940	مرتفعة	4
2	الإدارة الإلكترونية تسهل عملية تبادل البيانات والمعلومات بين مختلف الإدارات والأقسام	3.86	1.102	مرتفعة	2
3	اشراك جميع الموظفين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية	2.57	.980	منخفضة	5
4	تساعد الإدارة الإلكترونية في دراسة وتقييم النظام الحالي لإنجاز الأعمال وتحديد المشكلات.	3.76	1.124	مرتفعة	3
5	تساهم الإدارة الإلكترونية في سرعة اتخاذ القرارات وحل المشكلات.	3.97	1.120	مرتفعة	1
المتوسط والانحراف المعياري العام		3.56	1.113	مرتفعة	

يتضح من الجدول رقم (7) نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة ببعد المتطلبات الإدارية فقد جاء بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات (3.56) وبانحراف معياري قدرة (1.113)، أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون إيجابية نحو الفقرات أعلاه، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداة القياس وهو (3).

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بعد المتطلبات المالية

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
1	تساعد الإدارة الإلكترونية على توفير الوقت والجهد والمال وإنجاز الأعمال بشكل سريع.	3.75	1.102	مرتفعة	1
2	تخصيص ميزانية لصيانة الأجهزة بشكل مستمر.	3.49	1.012	مرتفعة	2
3	تخصيص موارد مالية كافية لتدريب الموظفين لتبني مفهوم الإدارة الإلكترونية.	3.44	1.107	مرتفعة	4
4	تمنح الإدارة العليا مكافآت مالية وتشجيعية للموظفين لتقديم الخدمات.	3.65	1.117	مرتفعة	5
5	تحرص إدارة المكتب على شراء التقنيات الإلكترونية اللازمة.	3.42	1.190	مرتفعة	3
المتوسط والانحراف المعياري العام		3.55	1.101	مرتفعة	

يتضح من الجدول رقم (8) نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة ببعد المتطلبات المالية فقد جاء بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات (3.55) وبانحراف معياري قدرة (1.101)، أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون إيجابية نحو الفقرات أعلاه، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداة القياس وهو (3).

جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات محور تحسين جودة الخدمات المالية.

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
1	تتبنى الإدارة خطة استراتيجية لنشر ثقافة الجودة وتحقيقها في جميع الإدارات بالمكتب	3.89	1.081	مرتفعة	2
2	يتوفر بالمكتب العدد الكافي من الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات	4.12	1.124	مرتفعة	1
3	الحوافز والمكافآت الجماعية تعزز روح العمل كالفريق الواحد.	3.74	1.127	مرتفعة	6
4	يسهم توفر الأدوات والمعدات الحديثة في رفع جودة إنجاز الأعمال والخدمات المقدمة.	3.88	1.104	مرتفعة	3
5	وجود نقل وتبادل للمعرفة والخبرات بين العاملين يؤدي إلى رفع مستوى الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة.	3.44	1.019	مرتفعة	9
6	عدم وجود مفهوم واضح لطبيعة واستخدام نظام الإدارة الإلكترونية نتيجة لسوء أو ضعف في التدريب والتعليم يؤدي إلى الفشل.	3.55	1.152	مرتفعة	5
7	عدم وجود الدعم الكافي من الإدارة العليا ينتج عنه العديد من المشاكل والعوائق التي ستؤدي إلى إفشال تنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية.	3.86	1.108	مرتفعة	4
8	وجود شبكة انترنت مستقرة للحصول على الجودة المطلوبة لإنجاز الأعمال والخدمات المقدمة.	3.35	1.112	متوسطة	10
9	الأجهزة الإلكترونية المستخدمة لها القدرة على توفير المعلومات التي تحتاجها بصورة فورية لتقديم خدمات ذات جودة.	3.76	1.009	مرتفعة	5
10	يحرص الموظفون بالمكتب على تقديم الخدمة ذات جودة.	3.69	1.125	مرتفعة	7
المتوسط والانحراف المعياري العام		3.72	1.112	مرت	

يبين الجدول رقم (9) نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بمحور تحسين جودة الخدمات المالية، فقد جاء بدرجة ممارسة منخفضة، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات (3.72) وبانحراف معياري قدرة (1.112)، أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون إيجابية نحو الفقرات أعلاه، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداة القياس وهو (3).

سابعاً: اختبار فرضيات الدراسة.

« اختبار الفرضية الفرعية الأولى: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات البشرية وبين تحسين جودة الخدمات المالية. وقد تم إعادة صياغتها في صور إحصائية بحيث تكون:

الفرضية الصفرية: H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات البشرية وبين تحسين جودة الخدمات المالية .

الفرضية البديلة: H_1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات البشرية وبين تحسين جودة الخدمات المالية.

جدول رقم (10) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار مستوى أثر بعد المتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات المالية.

البيانات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
اختبار مستوى أثر بعد المتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات المالية.	0.502	0.252	1.322	15.845	0.000

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

1. يوضح الجدول رقم (10) دراسة مستوى أثر بعد المتطلبات البشرية في تحسين جودة الخدمات المالية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (15.845) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05%) لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة: $H1$ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات البشرية وبين تحسين جودة الخدمات المالية، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات البشرية وبين تحسين جودة الخدمات المالية، وهذا يدل على وجود أثر طردي (موجب) ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات البشرية وأثره على تحسين جودة الخدمات المالية، أي أنه كلما توفر العدد الكافي من الموارد البشرية المدربة والمهرة في مكتب الخدمات المالية زاد ذلك من تحسين جودة الخدمات المالية.

◀ اختبار الفرضية الفرعية الثانية: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات الإدارية وبين تحسين جودة الخدمات المالية. وقد تم إعادة صياغتها في صور إحصائية بحيث تكون:

الفرضية الصفرية: $H0$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات الإدارية وبين تحسين جودة الخدمات المالية.

الفرضية البديلة: $H1$ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات الإدارية وبين تحسين جودة الخدمات المالية.

جدول رقم (11) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار مستوى أثر بعد المتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات المالية.

البيانات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
اختبار مستوى أثر بعد المتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات المالية.	0.429	0.184	1.208	14.982	0.001

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (11) دراسة مستوى أثر بعد المتطلبات الإدارية في تحسين جودة الخدمات المالية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (14.982) بدلالة معنوية محسوبة (0.001) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05%) لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة: $H1$ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات الإدارية وبين تحسين جودة الخدمات الإدارية، وهذا يدل على وجود أثر طردي (موجب) ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات الإدارية وبين تحسين جودة الخدمات الإدارية، أي أنه كلما توفرت المتطلبات الإدارية زاد ذلك من تحسين جودة الخدمات المالية.

◀ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات المالية وبين تحسين جودة الخدمات المالية. وقد تم إعادة صياغتها في صور إحصائية بحيث تكون:

الفرضية الصفرية: $H0$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات المالية وبين تحسين جودة الخدمات المالية.

الفرضية البديلة: $H1$ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات المالية وبين تحسين جودة الخدمات المالية.

جدول رقم (12) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار مستوى أثر بعد المتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات المالية.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوي الدلالة
اختبار مستوى أثر بعد المتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات المالية.	0.475	0.225	1.234	14.527	0.000

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (12) دراسة مستوى أثر بعد المتطلبات المالية في تحسين جودة الخدمات المالية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (14.527) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05%) لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة: $H1$ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات المالية وبين تحسين جودة الخدمات المالية، وهذا يدل على وجود أثر طردي (موجب) ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات المالية وبين تحسين جودة الخدمات المالية.

جودة الخدمات الإدارية، أي أن كلما تم توفير مخصصات مالية كلما زاد ذلك من المساهمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال.

« اختبار الفرضية الرئيسية. وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية.

وقد تم إعادة صياغتها في صور احصائية بحيث تكون:

الفرضية الصفرية: H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية

الفرضية البديلة: H_1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية.

جدول رقم (13) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار مستوى أثر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية.

مستوي الدلالة	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	البيان
0.000	13.578	1.415	0.239	0.489	اختبار مستوى أثر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية.

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (13) دراسة مستوى أثر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (13.578) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05%) لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين محور متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وبين تحسين جودة الخدمات المالية، وهذا يدل على وجود أثر طردي (موجب) ذو دلالة احصائية بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وأثره على تحسين جودة الخدمات المالية، وعليه فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتب الخدمات المالية الزاوية يساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من خلال توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية.

ثامناً: النتائج والتوصيات:

◀ النتائج.

بعد استخدام الاساليب الاحصائية توصلت الدراسة للنتائج التالية.

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات البشرية وبين تحسين جودة الخدمات المالية، وهذا يدل على وجود أثر طردي (موجب) ذو دلالة احصائية بين بعد المتطلبات البشرية وأثره على تحسين جودة الخدمات المالية، أي أنه كلما توفر العدد الكافي من الموارد البشرية المدربة والمهرة في مكتب الخدمات المالية زاد ذلك من تحسين جودة الخدمات المالية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات الإدارية وبين تحسين جودة الخدمات الإدارية، وهذا يدل على وجود أثر طردي (موجب) ذو دلالة احصائية بين بعد المتطلبات الإدارية وبين تحسين جودة الخدمات الإدارية، أي أنه كلما توفرت المتطلبات الإدارية زاد ذلك من تحسين جودة الخدمات المالية.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المتطلبات المالية وبين تحسين جودة الخدمات المالية، وهذا يدل على وجود أثر طردي (موجب) ذو دلالة احصائية بين بعد المتطلبات المالية وبين تحسين جودة الخدمات الإدارية، أي أن كلما تم توفير مخصصات مالية كلما زاد ذلك من المساهمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال.

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين محور متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وبين تحسين جودة الخدمات المالية، وهذا يدل على وجود أثر طردي (موجب) ذو دلالة احصائية بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وأثره على تحسين جودة الخدمات المالية، وعليه فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتب الخدمات المالية الزاوية يساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من خلال توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية.

◀ التوصيات.

بعد عرض وسرد وتحليل أهم نتائج الدراسة، فإن الدراسة توصي بعدد من التوصيات أهمها:

- 1- على إدارة مكتب الخدمات المالية المزيد من الاهتمام بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لما لها من أثر كبير في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة.
- 2- العمل على زيادة وعي الموظفين بأهمية الإدارة الإلكترونية ليكونوا على علم بأهميتها والنتائج التي ستحققها في تطوير أساليب العمل وسرعة الإنجاز في كافة المعاملات.
- 3- إقامة دورات تدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية وإكسابهم ثقافة العمل الإداري الإلكتروني من أجل زيادة مساهمتهم في إنجاح عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

4- عقد المؤتمرات والندوات وورش العمل والتي من شأنها زيادة رفع ثقافة الموظفين في تقديم خدمات ذات جودة عن طريق الإدارة الإلكترونية.

تاسعاً: المراجع.

ابراهيم، حميد ناصر سعد، (2023)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب التربية والتعليم بأمانة العاصمة صنعاء من وجهة نظر القيادات الإدارية، مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، المجلد الثالث، العدد السادس.

أبو بكر، فوزي فائز عودة، (2016)، دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، شؤون البحث العلمي والدراسات العليا، كلية التجارة.

الأسناوي، جلال فاروق احمد، السيد، ابراهيم جابر، 2020، سلسلة الإدارة الحديثة / الإدارة الإلكترونية، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، دسوق، مصر.

البريهمي، باسم صادق قاسم علي، والسيقاني، عبدالرحمن محمد احمد، (2023)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في جودة الأداء الوظيفي، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، العدد الثالث والثلاثون شهر سبتمبر.

الحديدي، احمد علي عزيز، (2023)، إمكانية توظيف الإدارة الإلكترونية في دعم بيئة التنمية المستدامة، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، عدد خاص لوقائع المؤتمر العلمي الدولي السادس والسنوي السابع عشر، بعنوان القيادة الرشيدة والتنمية المستدامة سبل لإصلاح الاقتصاد العراقي.

الزقاي، حمدي، والزاني، محمد، (2017)، مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد العاشر، العدد الثلاثون.

الزعاير، راكم، والطالب، غسان، 2019، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عما، الأردن.

بدولة الكويت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة الدراسات التربوية والإنسانية كلية التربية، جامعة دمنهور – المجلد السادس عشر العدد الأول يناير لسنة 2024.

المنصوري، فاطمة، (2022)، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات التعليمية، مجلة جامعة بنغازي العلمية، المجلد الخامس والثلاثون، العدد الثاني.

النعيمي، محمد عبدالعال، وآخرون، 2009، إدارة الجودة المعاصرة مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

بوديوس، سامي، 2019، إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية وتطبيقات عملية، مطبعة التفسير الفني للنشر والتوزيع، تونس.

حمودة، ام السعد أحمد، (2023)، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير مؤسسات التعليم العالي، مجلة الدراسات الاقتصادية- بكلية الاقتصاد - جامعة سرت، المجلد السادس، العدد الثالث.

شليق، كريمة أبوعجيلة، (2023)، الإدارة الرقمية وأثرها في تحقيق جودة الخدمات المصرفية في ليبيا، المؤتمر العلمي السنوي الرابع، اقتصاديات المعرفة، لكلية الاقتصاد والتجارة زليتن، المقومات والكليات، ليبيا نموذجاً.

عبدالماجد، ضياء الدين عبدالباسط، (2022)، جودة الخدمات المالية الإسلامية التي تقدمها مؤسسات التمويل الأصغر السودانية، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد 4، العدد 1.

عبيد، مصطفى مفيد مصطفى، (2021)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، عمادة الدراسات العليا.

عمر، صالح المختار، المغيربي، نصر عمر صالح، (2020)، دراسة المراجعة الداخلية في تحسين جودة الخدمات المالية في ظل التشغيل الإلكتروني، مجلة القرطاس، العدد التاسع عشر.

محمد، نجاة محمود عبدالمقصود، (2022)، استخدام التقنيات الحديثة وجودة الخدمات التعليمية لطلاب الكليات العلمية بجامعة حلوان، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد السابع والعشرون.

AROUB AHMAD ALQATTAN, et al, 2023, Requirements For The Application Of Electronic Management In The College Of Basic Education In The State Of Kuwait From The Point Of View Of Faculty Members, **Journal of educational and Humanitarian Studies**, Faculty of Education, Damanhour University, volume XVI, first issue.